



Diagnóstico Participativo Estratégico sobre salud mental en Alicante

FASE DE VALIDACIÓN TÉCNICA. FORMULARIO DE VALIDACIÓN Y PROPUESTAS TÉCNICAS elaborado por el PERSONAL TÉCNICO MUNICIPAL

Número de la propuesta sobre la que va a completarse la ficha: 37

Breve descripción sobre la viabilidad o no viabilidad de la propuesta

Concejalía Bienestar Social, Atención Ciudadana SAIC y Planes Estratégicos y Proyectos Europeos

Esta acción están en consonancia con las directrices de accesibilidad universal y con los objetivos establecidos en la Ley de Simplificación Administrativa, ofreciendo un marco normativo favorable para su desarrollo. La Concejalía de Bienestar Social, en coordinación con otras áreas municipales puede desempeñar un papel importante en la elaboración e implementación de dicho protocolo, aportando su experiencia en atención a colectivos vulnerables y en la identificación de barreras administrativas. Esta Concejalía, además, cuenta con profesionales del ámbito social habituados a adaptar la información y acompañar a personas con discapacidad o enfermedad mental en sus gestiones.

Además, el Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el día 24 de noviembre de 2022 acordó en relación al contenido de esta propuesta:

- incorporar las normas de Comunicación Clara, en la medida de lo posible, a la elaboración y difusión de todo tipo de documentos, acciones de comunicación en cualquier soporte y en los actos administrativos singulares.
- impulsar actividades de cualificación para capacitar al personal profesional para que se ocupe de la redacción de dichos documentos atendiendo a los parámetros de Comunicación Clara.
- elaborar un Plan Municipal de Comunicación Clara que regule la redacción de los documentos de mayor impacto institucional mediante los criterios de la "Comunicación Clara".
- establecer canales de colaboración con entidades expertas en la materia para informar al conjunto de la Corporación y profesionales municipales acerca de esta iniciativa.
- promover el uso de la Comunicación Clara en todas las instituciones y organizaciones sociales del término municipal.
-

Actualmente se encuentra en fase de estudio y valoración esta propuesta, para su implementación en los diferentes procedimientos administrativos, documentos generados y publicación de contenido en los distintos canales de comunicación.

SAIC

- Debe hacerse efectivo lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración, y que la administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello.

La forma de hacerlo efectivo es la **interoperabilidad** entre administraciones prevista en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que permite que distintas entidades compartan datos del ciudadano de forma segura y eficiente, sin que éste tenga que presentar la misma información varias veces.

- En la atención presencial, con el fin de evitar desplazamientos innecesarios de los ciudadanos, debe **incrementarse el número de unidades administrativas tramitadoras que registren documentos en el registro electrónico de entrada, circunscritos a materias propias de su competencia**. Así se prevé en la "Instrucción relativa a la obligatoriedad de determinados sujetos



a relacionarse con el Ayuntamiento a través de su Sede Electrónica y cometidos de la Oficina de Asistencia en Materia de Registros”, de 6 de noviembre de 2019.

- En la medida de lo posible, **los procesos administrativos deben simplificarse**, conforme al Plan de Calidad Municipal, aprobado por la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 22 de noviembre de 2016.
- Periódicamente deben **revisarse los contenidos de los procedimientos administrativos e información general contenidos en la web municipal**, simplificándolos y utilizando un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Ha de impulsarse la **administración electrónica**, acompañada de medidas que hagan frente a la **brecha digital**, como la formación ciudadana en **competencias digitales**.
- El empleo de la **inteligencia artificial (IA)** es una oportunidad que ofrece múltiples ventajas, tanto a las administraciones públicas como a los ciudadanos, entre ellos:
 - Mayor eficiencia y rapidez:
 - Automatización de tareas repetitivas: La IA puede encargarse de tareas como la revisión de documentos, validación de datos o generación de respuestas automáticas.
 - Reducción de tiempos de espera: los procesos que antes tomaban días pueden resolverse en minutos o incluso en tiempo real.
 - Mejora en la atención al ciudadano:
 - Asistentes virtuales 24/7: chatbots y sistemas de atención automática permiten responder consultas a cualquier hora.
 - Respuestas consistentes y personalizadas: los sistemas de IA pueden adaptar la información al perfil del ciudadano, mejorando la experiencia.
 - Optimización de recursos:
 - Liberación de personal para tareas complejas: los empleados pueden centrarse en funciones de mayor valor añadido.
 - Ahorro de costes operativos: la automatización reduce la carga de trabajo y los costes asociados a trámites presenciales o manuales.
 - Mejora de la accesibilidad:
 - Interfaces adaptativas: sistemas que se ajustan a personas con discapacidad o que no dominan el idioma.
 - Simplificación de procedimientos: la IA puede guiar al usuario paso a paso en función de su perfil y necesidades.